

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KELUARGA PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT JIWA MENUR
SURABAYA**

TESIS

OLEH

**IRA REYLIA LUMINGKEWAS, SE
NIM : 8112406014**



No. INDUK	
TEL TERIMA	21-04-2009
<input checked="" type="checkbox"/> TELAH	NIM
NO. BUKU	
FILE	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEPTEMBER 2008**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KELUARGA PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT JIWA MENUR
SURABAYA**

TESIS

**Diajukan Kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Magister Management**

OLEH:

IRA REYLIA LUMINGKEWAS, SE

NIM: 8112406.014

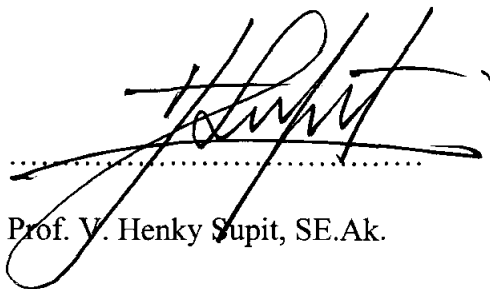
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAGEMENT
SEPTEMBER 2008**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Tesis oleh Ira Reylia Lumingkewas, S.E. ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Surabaya, 5 September 2008

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Supit', is written over a horizontal dotted line. The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke extending to the left.

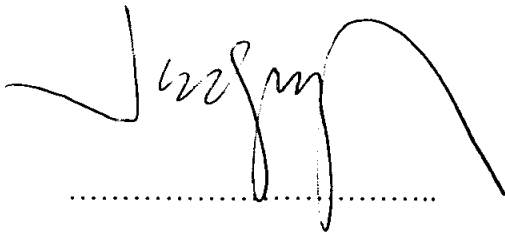
Prof. V. Henky Supit, SE.Ak.

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Tesis ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji pada Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya pada tanggal 25 September 2008.

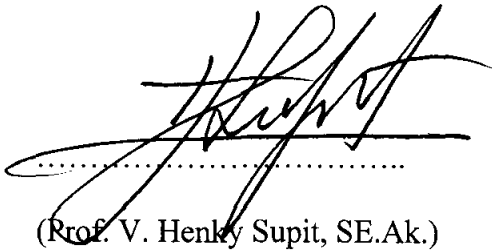
Panitia Penguji:

1. Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Soedjono', written over a horizontal dotted line.

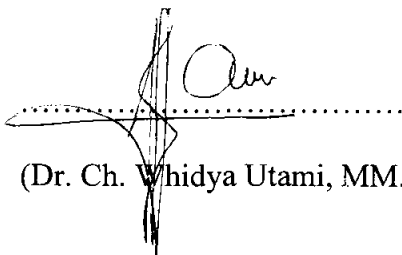
(Prof. Dr. Soedjono Abiparaja)

2. Sekretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Henky', written over a horizontal dotted line.

(Prof. V. Henky Supit, SE.Ak.)

3. Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Whidya', written over a horizontal dotted line.

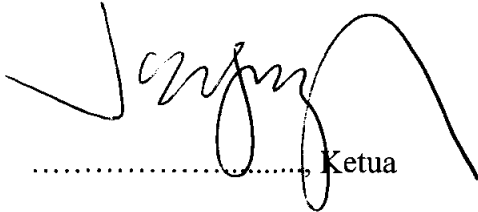
(Dr. Ch. Whidya Utami, MM.)

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

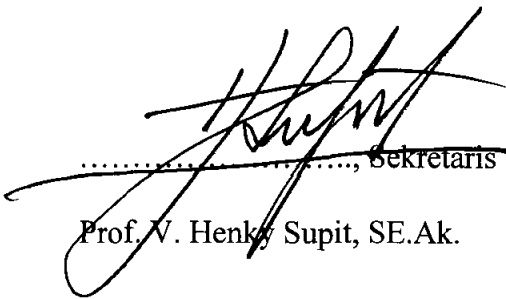
Tesis oleh Ira Reylia Lumingkewas, SE ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

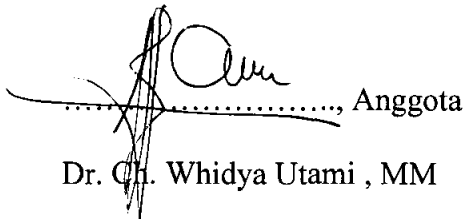
pada tanggal 25 September 2008.

Dewan Penguji:


..... Ketua

Prof. Dr. Soedjono Abiparaja


..... Sekretaris
Prof. V. Henky Supit, SE.Ak.


..... Anggota
Dr. Ch. Whidya Utami, MM

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya


Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang setinggi-tingginya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kekuatan, pertolongan, berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: “Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya”.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Management pada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam kesempatan ini pula perkenankanlah penulis untuk mengatakan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Prof. Dr. Soedjono Abiparaja selaku Ketua Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Prof. V. Henky Supit, SE.Ak. selaku Dosen Pembimbing I, yang mana dalam berbagai kesibukannya masih mau meluangkan waktunya untuk memberikan perhatian dan bimbingan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan tesis ini.
4. Dr. Nugroho SpKJ selaku Pimpinan Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan survey di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

5. Bapak dan Ibu dosen Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang banyak memberikan bekal kepada penulis selama mengikuti kuliah.
6. Orang tua, adik tercinta, teman-teman dan Christian Hermes yang telah memberikan semangat baik moril maupun materiil, dorongan, dan doa agar dapat menyelesaikan tesis.
7. Teman-teman di Tata Usaha dan BAAK Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Vivi, Novi, Hari, dan Ibu Anna) serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan doa selama penyusunan tesis ini hingga selesai. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis, maka tesis ini tidak lepas dari kesalahan-kesalahan serta kekurangan-kekurangan baik dalam segi bahasa, penyusunan dan pembahasan yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dan membantu bagi pihak yang menggunakan dan memerlukannya.

Surabaya, September 2008

Penulis

RINGKASAN

RINGKASAN

Rumah Sakit Jiwa Menur (RSJM) adalah sebuah rumah sakit jiwa dengan jumlah 300 tempat tidur dan terletak di kota Surabaya. Rumah Sakit Jiwa Menur memberikan pelayanan kepada pasien berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap serta pelayanan penunjang yang diperlukan pasien. Untuk melayani pasien di Rumah Sakit Jiwa Menur terdapat tenaga medis, tenaga paramedik dan tenaga non medis serta tenaga administratif.

Masalahnya adalah terdapat ketidakpuasan keluarga pasien yang keluarganya melakukan pengobatan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

Rumusan Masalahnya : (1) Apakah dimensi-dimensi kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya ? (2) Apakah dimensi-dimensi kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya ?

Data teoritis yang diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu : untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan untuk berobat pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya dan untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan untuk berobat pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dan wawancara sekilas dengan para responden. Alat yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan program SPSS. Dengan perhitungan Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Determinasi Berganda, Koefisien Korelasi Berganda, dan Analisis Koefisien Korelasi Parsial.

Berdasarkan hasil analisis yang didapat bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menunjukkan nilai koefisien regresi positif, hal tersebut menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan keluarga pasien pada Rumah Sakit Menur Surabaya. Hasil jawaban kuesioner untuk variabel *responsiveness* menyatakan sebagian besar responden hanya menjawab setuju. Hal ini berarti bahwa indikator *responsiveness* perlu ditingkatkan, agar keluarga pasien merasa lebih puas dengan daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

Saran yang diajukan adalah : memberikan suatu pelatihan kepada petugas Rumah Sakit Jiwa Menur seperti pemberian contoh dalam melayani pasien, cara melaksanakan dan menjalankan tugasnya, serta pemberian contoh bagaimana cara menanggapi dan berkomunikasi yang baik kepada pasien, mengikuti seminar-seminar atau *workshop* yang diharapkan dapat menjadi penambah wawasan dalam

dunia kesehatan, kemajuan teknologi, dan perkembangan penyakit-penyakit yang saat ini semakin luas penyebarannya, penyediaan kotak saran atau keluhan, sebab kotak saran ini adalah hal yang sangat *subjektif*. Hasil dari saran dan keluhan tersebut diharapkan dapat sebagai *feedback* untuk mengetahui keinginan dan pendapat dari setiap pasien dan dengan demikian Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

ABSTRACT

Surabaya Menur Mental Hospital (SMMH) is an A class mental hospital located in East Surabaya, East Java. At present, it has 300-bed Class impatient facility for patients. SMMH gives medical services to the patients, such as outpatient, impatient and other supported facilities. To support the system, SMMH has enough medical, paramedic and administrative employees. The satisfaction of SMMH patients and the families is not depend only on the facilities but also on the services that are given by. The service quality is measured by asking the patient's family to fill the quesionnaires that are given and then convert them into some degree of number with Likert Scale. The analyze about service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) is processed by using SPSS. The result shows most of the respondents feel the responsiveness of the service are not good enough. In order to maintain customer satisfaction, the responsiveness of SMMH must be reviewed and improved.

Key Words : service quality, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
PRASARAT GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN.....	viii
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1. Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2. Pengertian Kualitas	12
2.1.3. Pengertian Jasa.....	14

2.1.4. Kualitas Layanan	16
2.1.5. Kepuasan Konsumen	20
2.1.6. Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	31
3.1. Kerangka Konseptual	31
3.2. Hipotesis Penelitian	33
BAB 4 METODE PENELITIAN	34
4.1. Rancangan Penelitian	35
4.2. Identifikasi Variabel	35
4.3. Definisi Operasional	35
4.3.1. Kepuasan Keluarga Pasien	35
4.3.2. Kualitas Layanan	36
4.4. Jenis dan Sumber Data	38
4.4.1. Jenis Data	38
4.4.2. Sumber Data	39
4.5. Pengukuran Variabel	40
4.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	40
4.6.1. Alat Pengumpulan Data	40
4.6.2. Metode Pengumpulan Data	41
4.7. Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sample	41
4.8. Teknik Pengambilan Data	43

4.9. Teknik Analisa Data	43
4.9.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.9.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
4.9.3. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.9.4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2) dan Koefisien Korelasi Berganda.....	47
4.9.5. Analisis Koefisien Korelasi Parsial	48
4.10. Prosedur Pengujian Hipotesis	49
4.10.1. Uji Hipotesis Serempak	49
4.10.2. Uji Hipotesis Secara Parsial.....	50
 BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 52
5.1. Sejarah Perusahaan	52
5.2. Analisis Deskriptif	53
5.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	53
5.2.2. Deskriptif Jawaban Responden.....	57
5.3. Analisis Data.....	66
5.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
5.3.2. Asumsi Klasik.....	68
5.3.3. Analisis Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Linier Berganda	72
5.3.4. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	73
5.3.5. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	74
5.3.6. Analisis Korelasi Parsial	74

5.3.7. Pengujian Hipotesis	75
BAB 6 PEMBAHASAN.....	82
6.1. Pembahasan.....	82
BAB 7 SIMPULAN DAN SARAN.....	87
7.1. Simpulan	87
7.2. Saran	88
DAFTAR KEPUSTAKAAN	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1. Data Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	3
1.2. Data Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	4
1.3. Jumlah Komplain Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	5
5.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	53
5.2. Deskripsi Usia Responden.....	54
5.3. Deskripsi Pendidikan terakhir Responden	55
5.4. Deskripsi Rata-rata Pengeluaran Perbulan.....	55
5.5. Deskripsi Pekerjaan Orang Tua Pasien.....	56
5.6. Pentingnya Kualitas Layanan	56
5.7. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	57
5.8. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	59
5.9. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	61
5.10. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	62
5.11. <i>Empathy</i> (Kepedulian).....	64
5.12. Kepuasan Pasien	65
5.13. Hasil Uji Validitas.....	66
5.14. Hasil Uji Reliabilitas.....	68
5.15. Hasil Uji Normalitas	69
5.16. Hasil Uji Autokorelasi	70
5.17. Hasil Uji Multikolinieritas	70
5.18. Nilai Koefisien Korelasi Parsial.....	74
5.19. Hasil Pendugaan Parameter Analisis Secara Simultan (Uji F)	75

5.20. Hasil Pendugaan Parameter Analisis Secara Parsial (Uji t).....	76
----------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya	3
1.2 Grafik Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya	4
2.1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	21
3.1. Kerangka Konseptual Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.....	30
3.2. Kerangka Konseptual Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.....	31
5.1. Hasil Uji Hetrokedastisitas.....	71
5.2. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Ho Uji-F.....	76
5.3. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis Variabel <i>Tangibles</i> / Bukti Fisik (X_1).....	77
5.4. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis Variabel <i>Reliability</i> / Keandalan (X_2).....	78
5.5. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis Variabel Responsiveness / Daya Tanggap (X_3).....	79
5.6. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis Variabel <i>Assurance</i> / Jaminan (X_4).....	80
5.7. Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis Variabel <i>Empathy</i> / Kepedulian (X_5).....	81

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner).....	93
Lampiran 2. Data Tanggapan Responden Kuesioner.....	99
Lampiran 3. Data Frekuensi Jawaban Responden.....	103
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
Lampiran 5. Asumsi Klasik.....	114
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	116
Lampiran 7. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	117
Lampiran 8. Tabel F.....	118
Lampiran 9. Tabel-t.....	119